

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b>	i
<b>ABSTRAK</b>	ii
<b>ABSTRACT</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR</b>	iv
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b>	v
<b>DAFTAR ISI</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	8
A. Perkotaan	8
1. Kota	8
2. Masyarakat Perkotaan	9
B. Kepuasan Pelanggan	10
C. Hutan Kota	12
1. Jenis dan Tipe Hutan Kota	12
2. Fungsi Hutan Kota	14
3. Manfaat Hutan Kota	14
4. Bentuk dan Struktur Hutan Kota	15
D. Rekreasi	16
1. Kegiatan Mengisi Waktu Luang	17
2. Faktor Yang Mempengaruhi Rekreasi	20
3. Jenis Rekreasi	21

4. <i>Leisure Needs</i> dan Motivasi Rekreasi .....	23
E. Kerangka Pikiran.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Lokasi Penelitian .....	27
B. Populasi dan Sampel .....	27
1. Populasi .....	27
2. Sampel .....	27
C. Metode Penelitian .....	29
D. Operasionalisasi Variabel .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
1. Observasi .....	34
2. Wawancara .....	35
3. Kuesioner .....	35
4. Studi Kepustakaan .....	36
F. Proses Pengembangan Instrumen .....	36
1. Uji Validitas .....	36
2. Uji Reliabilitas .....	40
G. Analisis Data .....	42
1. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) .....	42
2. Garis Kontinum.....	46
3. <i>Customer Satisfication Index</i> (CSI) .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
1. Lokasi dan Aksesibilitas .....	48
2. Kondisi Biotik Hutan Kota BSD City.....	49
3. Kondisi Abiotik Hutan Kota BSD City.....	58
4. Kondisi Fasilitas.....	59
B. Karakteristik Pengunjung Hutan Kota BSD City .....	67
1. Jenis Kelamin .....	67
2. Usia .....	67
3. Tingkat Pendidikan .....	68
4. Status Pekerjaan .....	69

5. Waktu Berkunjung .....	70
C. Analisis Tingkat Kebutuhan Rekreasi Di Hutan Kota BSD City...	71
1. Tingkat Kepentingan <i>Physiological</i> .....	72
2. Tingkat Kinerja <i>Physiological</i> .....	73
3. Tingkat Kepuasan Pengunjung Aspek <i>Physiological</i> .....	75
4. Tingkat Kepentingan <i>Safety</i> .....	78
5. Tingkat Kinerja <i>Safety</i> .....	80
6. Tingkat Kepuasan Pengunjung Aspek <i>Safety</i> .....	81
7. Tingkat Kepentingan <i>Social</i> .....	83
8. Tingkat Kinerja <i>Social</i> .....	85
9. Tingkat Kepuasan Pengunjung Aspek <i>Social</i> .....	87
10. Tingkat Kepentingan <i>Esteem</i> .....	89
11. Tingkat Kinerja <i>Esteem</i> .....	90
12. Tingkat Kepuasan Pengunjung Aspek <i>Esteem</i> .....	91
13. Tingkat Kepentingan <i>Self-Actualisation</i> .....	93
14. Tingkat Kinerja <i>Self-Actualisation</i> .....	94
15. Tingkat Kepuasan Pengunjung Aspek <i>Self-Actualisation</i> .....	96
D. Tingkat Kepuasan Pengunjung Secara Keseluruhan Berdasarkan CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	98
E. Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Fungsi Rekreasi di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan Dengan Metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	101
1. Kuadran I ( <i>focus improvement</i> ) .....	103
2. Kuadran II ( <i>maintain performance</i> ) .....	104
3. Kuadran III ( <i>medium low priority</i> ) .....	106
4. Kuadran IV ( <i>reduce emphasis</i> ) .....	107
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	108
A. Kesimpulan .....	108
B. Rekomendasi .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	111
<b>LAMPIRAN</b> .....	113
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	129

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1	Daftar RTH Yang Digunakan Untuk Berekreasi Oleh Masyarakat .....	2
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	30
3.2	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....	37
3.3	Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrumen Penelitian <i>Importance Rating Table</i> .....	38
3.4	Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrumen Penelitian <i>Performance Rating Table</i> .....	39
3.5	Nilai Bobot Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja.....	43
3.6	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	48
4.1	Kriteria Nilai Kondisi Fasilitas Hutan Kota BSD City.....	61
4.2	Tanggapan Responden Terhadap Kepentingan Dalam Aspek <i>Physiological</i> Pada Fungsi Rekreasi Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	72
4.3	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Dalam Aspek <i>Physiological</i> Pada Fungsi Rekreasi Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	74
4.4	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Physiological</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	76
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Kepentingan Dalam Aspek <i>Safety</i> Pada Fungsi Rekreasi Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	78
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Dalam Aspek <i>Safety</i> Pada Fungsi Rekreasi Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	80
4.7	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Safety</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	82
4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kepentingan Dalam Aspek	

	<i>Social</i> Pada Fungsi Rekreasi Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	83
4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Dalam Aspek <i>Social</i> Pada Fungsi Rekreasi Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	85
4.10	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Social</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	87
4.11	Tanggapan Responden Terhadap Kepentingan Dalam Aspek <i>Esteem</i> Pada Fungsi Rekreasi Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	89
4.12	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Dalam Aspek <i>Esteem</i> Pada Fungsi Rekreasi Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	90
4.13	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Esteem</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	92
4.14	Tanggapan Responden Terhadap Kepentingan Dalam Aspek <i>Self-Actualisation</i> Pada Fungsi Rekreasi Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	93
4.15	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Dalam Aspek <i>Self-Actualisation</i> Pada Fungsi Rekreasi Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	94
4.16	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Self-Actualisation</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan.....	97
4.17	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fungsi Rekreasi Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	99
4.18	Tabel Kuadran <i>Matrix Importance-Performance</i> .....	102

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1.1	Proses Pencapaian Kepuasan.....	4
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	11
3.1	Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian <i>Importance Ratings Table</i> .....	42
3.2	Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian <i>Performance Ratings Table</i> .....	42
3.3	Garis Kontinum .....	46
4.1	Lokasi Hutan Kota BSD City .....	48
4.2	Gerbang Masuk Pintu Utama Hutan Kota BSD City .....	49
4.3	Pohon Kemuning .....	50
4.4	Pohon Merbau .....	51
4.5	Pohon Sempu .....	52
4.6	Pohon Khaya .....	52
4.7	Pohon Sungkai .....	53
4.8	Pohon Salam .....	54
4.9	Pohon Pala .....	54
4.10	Pohon Sawo Duren .....	55
4.11	Pohon Trembesi .....	56
4.12	Pohon Damar.....	57
4.13	Drainase Hutan Kota BSD City.....	58
4.14	Kondisi Lingkungan Hutan Kota BSD City .....	59
4.15	Kondisi Fasilitas.....	60
4.16	Jalur Pejalan Kaki Hutan Kota BSD City .....	60
4.17	<i>Jogging Track</i> .....	61
4.18	<i>Remote Control Circuit</i> .....	61
4.19	<i>Bike Track</i> .....	62
4.20	Tempat duduk Hutan Kota BSD City .....	63
4.21	Kondisi <i>Shelter</i> .....	63
4.22	Plasa .....	64

4.23 Toilet .....	65
4.24 Kantin .....	65
4.25 Lapangan Parkir Pintu Depan .....	66
4.26 Jenis Kelamin .....	67
4.27 Usia .....	68
4.28 Tingkat Pendidikan .....	69
4.29 Status Pekerjaan .....	70
4.30 Lama Berkunjung.....	71
4.31 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepentingan Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Physiological</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	73
4.32 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Kinerja Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Physiological</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	75
4.33 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepentingan Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Safety</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	79
4.34 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Kinerja Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Safety</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	81
4.35 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepentingan Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Social</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	84
4.36 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Kinerja Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Social</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	86
4.37 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepentingan Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Esteem</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	90
4.38 Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Kinerja Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Esteem</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	91

4.39	Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepentingan Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Self-Actualisation</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	94
4.40	Garis Kontinum Tanggapan Pengunjung Terhadap Kinerja Fungsi Rekreasi Berdasarkan Aspek <i>Self-Actualisation</i> Di Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	96
4.41	Matriks importance-performance fungsi rekreasi Hutan Kota BSD City Kota Tangerang Selatan .....	101